

**OGGETTO: CONDIZIONI GENERALI PER FORNITURA DI ASSISTENZA TECNICA 2022**

**REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO**

VERSIONE	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	REDAZIONE	VERIFICA E APPROVAZIONE
1	25/11/2016	Prima emissione	DSP	FGH
2	10/12/2017	Revisione	DSP	FGH
3	07/12/2018	Revisione	DSP	FGH
4	12/12/2019	Revisione	MNA	FGH
5	13/12/2020	Revisione	MNA	FGH
6	17/12/2021	Revisione	GES	FGH

*Il presente documento è stato redatto in coerenza con il Codice Etico e di Condotta di Uniweb Communications e delle aziende di cui ne fanno parte.*

#### **M1.1. Oggetto**

Le presenti condizioni generali hanno ad oggetto la modalità di erogazione del servizio di Assistenza tecnica sulle apparecchiature e sul software descritte nell'offerta.

#### **M1.2. Conclusione del contratto**

Il contratto si intende concluso col ricevimento da parte dell'Utente di una raccomandata a.r. (o PEC) di conferma da parte di Uniweb Srl oppure della relativa fattura.

#### **M1.3. Durata**

Il presente contratto ha la durata di anni 1 (UNO) oltre i mesi mancanti alla fine dell'anno in corso alla data della sottoscrizione se non diversamente specificato nell'offerta commerciale che ne fa parte integrante. Esso si intenderà tacitamente rinnovato per periodi di un anno se non disdetto per mezzo di lettera raccomandata a.r. (o PEC) da una delle parti, almeno tre mesi prima della data di scadenza e così per le successive scadenze.

#### **M1.4. Variazioni prezzi**

Il canone di rinnovo a partire dal secondo anno di quelli contrattuali sarà adeguato alle eventuali variazioni dell'indice ISTAT del costo della vita medio nazionale e così per i rinnovi automatici. Nel caso di ampliamento dell'impianto durante il contratto, il canone sarà automaticamente aumentato in rapporto alle apparecchiature implementate.

#### **M1.5. Pagamento del canone**

Il canone annuale del presente contratto dovrà essere pagato anticipatamente entro 30 giorni dalla data della fattura tramite ricevuta bancaria. In caso di mancato o ritardato pagamento del canone, la Uniweb Srl potrà sospendere il servizio sino all'avvenuto saldo, fermo restando il diritto della Uniweb Srl di esigere il canone e/o di chiedere la risoluzione del contratto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno.

Sarà in tal caso addebitato all'utente l'interesse al tasso nominale annuo pari al "Prime Rate" indicato dall'ABI più tre punti. Nessuna azione potrà essere intentata dall'Utente moroso.

#### **M1.6. Risoluzione**

La Uniweb Srl potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora l'utente non adempia ad una qualsiasi obbligazione in esso prevista. In caso di risoluzione anticipata del contratto per fatto e/o colpa dell'utente, la Uniweb Srl avrà il diritto al pagamento a titolo di penale ex art. 1382 c.c. dei canoni dovuti fino alla naturale scadenza del contratto di cui al punto M1.3. È fatto comunque salvo, a scelta della Uniweb Srl, il diritto della stessa al risarcimento del maggior danno.

La Uniweb Srl potrà inoltre risolvere il contratto in qualsiasi momento, se le apparecchiature saranno divenute di troppo onerosa manutenzione a causa di ossidazioni, ruggine, invecchiamento, improvvisa irreperibilità dei necessari pezzi di ricambio, inviando lettera raccomandata a.r. all'Utente con nota di credito da tale data alla fine del periodo già fatturato.

#### **M1.7. Disposizioni Generali e Cessione contratto**

La Uniweb Srl si riserva il diritto di cedere il presente contratto, o parte di esso, in ogni momento, comunicandolo all'Utente almeno 30 giorni prima a mezzo raccomandata a.r., a qualsiasi altro soggetto che abbia le capacità tecnologiche per fornire il Servizio di manutenzione, rispettando le obbligazioni assunte da Uniweb Srl nei confronti del cliente. Se una o più disposizioni del contratto dovesse essere ritenuta non accettata, le restanti disposizioni continueranno ad essere valide ed efficaci. Tutte le comunicazioni previste dal contratto dovranno farsi per iscritto a mezzo raccomandata.

#### **M1.8. Foro competente**

Per qualsiasi controversia tra le parti, relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto, e a qualsiasi ragione di dare e avere, sarà competente in esclusiva il Foro di Como. Qualsiasi azione giudiziaria derivante dal Contratto dovrà essere iniziata entro un anno dal verificarsi del fatto che ha dato origine alla relativa pretesa, a pena della decadenza.

## MODALITA' DI ASSISTENZA

### M2.1. Prestazioni comprese nel contratto

Il servizio comprenderà la diagnosi e la riparazione dei guasti, disfunzioni e inconvenienti delle apparecchiature e del software mediante interventi a domicilio dietro richiesta dell'Utente e il ripristino delle normali condizioni di funzionamento delle apparecchiature e del software.

Gli interventi verranno effettuati durante l'orario di lavoro normale in vigore per il personale tecnico della Uniweb Srl entro circa 8 ore lavorative dalla chiamata dell'Utente, salvo forza maggiore o fatti impeditivi.

Il servizio comprenderà le operazioni di pulizia, verifica, controllo e test di funzionamento.

È prevista la sostituzione gratuita di tutte le parti trovate guaste o difettose se coperte dal supporto di garanzia "hardware" se in "vendita" o se a "noleggio" durante operazioni di riparazioni o assistenza preventiva, con altre aventi le medesime caratteristiche (simili o equivalenti).

Le parti sostituite verranno asportate a cura di Uniweb Srl e diverranno di proprietà di quest'ultima.

### M2.2. Prestazioni escluse.

Sarà nostra facoltà rifiutare le prestazioni dei servizi di manutenzione oggetto del presente contratto qualora le stesse ci vengano da Voi richieste in conseguenza di:

- uso improprio, uso erroneo, uso negligente o abuso delle apparecchiature e/o del software;
- manomissioni delle apparecchiature e del software, fulmini, scariche elettrostatiche;
- riparazioni, manutenzioni, modifiche, trasferimento e reinstallazioni compiute da personale diverso da quello di Uniweb Srl o senza l'autorizzazione di quest'ultima;
- guasti dell'impianto elettrico, o delle linee telefoniche o disservizi dovuti alle Società Erogatrici;
- inosservanza da parte dell'Utente delle specifiche raccomandazioni e condizioni indicate dal produttore o dall'installatore autorizzato circa l'uso delle apparecchiature o le modalità della loro installazione.

Qualora in seguito all'intervento di assistenza risulti che il guasto è dovuto ad una delle cause sopra indicate, il prezzo dell'intervento, comprensivo di eventuali pezzi di ricambio, non potrà considerarsi incluso nel canone di cui al punto M1.5, e sarà posto ad integrale carico dell'UTENTE.

### M2.3. Servizi NON inclusi

Sono espressamente NON inclusi dal presente contratto i seguenti servizi:

- la manutenzione di accessori o altri apparecchi che per quanto collegati alle apparecchiature in oggetto del presente contratto e/o insieme ad esse funzionanti, non siano elencate nel presente contratto;
- ogni altra attività non specificatamente prevista nel presente contratto nonché miglioramenti e ampliamenti dell'apparato esistente;
- interventi superanti a qualsiasi titolo il numero massimo di cinque per ogni anno manutentivo.
- Il diritto fisso di uscita
- programmazione di qualsiasi tipo sulle apparecchiature installate.

### M2.4. Fatturazione prestazioni escluse

L'eventuale prestazione dei servizi di cui ai capi M2.2. e M2.3. vi sarà fatturata separatamente, in base alle tariffe agevolate in vigore alla Uniweb Srl.

### M2.5. Misure di prevenzione

La prestazione dei servizi da parte del personale della Uniweb Srl è subordinata all'adozione da parte dell'UTENTE di tutte le misure di prevenzione degli infortuni e di igiene del lavoro, previste dalla vigente normativa in materia (poste in essere prima di ogni intervento dei tecnici della NET), nonché di tutte le cautele opportune per la sicurezza del personale della Uniweb Srl, in relazione alle caratteristiche del luogo e dell'ambiente dove sono installate le apparecchiature oggetto del presente contratto.

### M2.6. Sospensione del contratto

In caso di inosservanza dei detti obblighi, la Uniweb Srl, sospenderà le prestazioni di assistenza di cui al presente contratto sino all'adozione da parte dell'UTENTE delle opportune misure, ferme restando le conseguenze di cui ai punti M1.4., M.1.5 ed M1.6.